「マニュアル品質の見える化」

「マニュアル品質改善におけるコスト効率の最大化」を実現した

マニュアルドック導入のメリット

2014年6月1日現在

特許出願中

株式会社ドキュメントハウス
代表取締役　本間俊明

1. 製品マニュアルにかかわる問題

- **マニュアル品質の改善・維持に多大な費用を費やしている** 非効率な作業

  マニュアルの法令や規格への適合作業は煩雑さを極める。また、これに加えマニュアルのユーザービリティ品質の改善にも多くの時間とコストをかけているケースが多い。

- **マニュアル品質改善の優先順位（重要度）が不明確** 非効率な作業

  改版時のマニュアル品質改善における対応優先順位が不明確なため、担当者により対応が異なったり、優先順位の高い項目への対応が後回しになるなど、非効率な作業により無駄な労力をかけているケースが多い。

- **マニュアル品質の評価は主観的で自己満足になりがち** 主観的な品質評価

  製品マニュアルは、内製化している場合と外部の専門会社へ制作業務を委託している場合が想定される。どちらの場合においても、一担当者の主観（自己満足）で品質が決まっているケースが多い。

- **自社のマニュアル品質が同じ製品カテゴリの標準的なマニュアル品質に比べ必要十分であるのか判断できない** 主観的な品質評価

  自社製品のマニュアル品質を同一製品分野におけるマニュアル品質水準と比較するすべがないため、脆弱性や優位性の把握ができていない。

- **マニュアルの品質やその改善の効果を判断しにくい** 品質が見えない

  マニュアル品質は、定量的な側面（主に法令や規格の要求）と定性的な側面（主にユーザビリティ要求）を持つため、それらを総合的に評価し、マニュアル品質を「見える化」することが難しく、そのため品質レベルや改善の効果を判断しにくい。

■ **マニュアル品質の評価は一部の問題点についてのみ指摘するものが多く網羅性がない** 網羅性の欠如

マニュアル制作会社や印刷会社、一部のコンサルティング会社がマニュアル品質の評価を実施しているが、いずれも一部の問題点を指摘するモグラ叩き方式で、抜本的、網羅的なソリューションになっていない。

■ **法令や規格の視点からマニュアル品質の一元的評価と管理ができていない** 網羅性の欠如

自社製品にかかわる国内外の法令や規格の要求事項への適合において、マニュアルの適切な品質評価と管理ができていない。

■ **ユーザビリティの視点からマニュアル品質の一元的評価と管理ができていない** 網羅性の欠如

「分かりやすさ」や「見やすさ」、「探しやすさ」など、製品マニュアルのユーザビリティの視点から、マニュアル品質の適切な品質評価と管理ができていない。

■ **マニュアルの改善がスポット的で、継続的な改善になっていない** 場当たり的対応

多くの場合、マニュアル品質の改善はスポット対応であり、担当者や製品によって、場当たり的な対応が取られてきている。そのため、マニュアル品質におけるソフト資産の継承はなく、堂々巡りにより無駄な労力をかけているケースが多い。

■ ユーザビリティ品質や規格適合における改善項目、対応の優先順位の明確化により作業効率を大幅に改善 Refer to P30-34

ユーザビリティ品質の要素別、安全規格別、重要度別、適合割合別に改善項目を明確化できるので、対応作業の効率化が図れる。
また、これらの分類別に、ワーストランキング化することで、対応の優先順位が明確になり、作業効率が飛躍的に改善される。

●全ワーストランキング
●カテゴリ別ワーストランキング[情報伝達をつかさどる8つの基本要素]
●規格別ワーストランキング[JIS C 0457/ ANSI Z 535.6 / IEC 82079-1 他]
●重要度識別[法令必須(must)/規格必須(shall)/義務(should)/推奨(recommend)/その他(others)]
●適合割合識別[適合/一部適合/ほぼ適合/未適合/該当なし]

■ 客観的評価と評価結果の業界水準レベルの実質値とのベンチマーク比較を実現 Refer to P24

担当者の一存で決まっていたマニュアル品質を複数のスペシャリストが客観的に評価（第三者評価）。

●クラウド環境における複数評価者による評価を実現
●製品カテゴリ別ベンチマーク比較[白物家電・生活家電/美容・健康機器/携帯電話・スマートフォン/医療機器/OA事務機器等　全25種]
●マニュアル種別ベンチマーク比較[ハードウェアマニュアル/ソフトウェアマニュアル/その他]

■ マニュアル品質の見える化 Refer to P25-29

マニュアル品質を数値化し、レーダーチャートや3Dグラフ、2D品質マップに描画することで、俯瞰的に「マニュアル品質の見える化」を実現

●マニュアル品質カテゴリレーダーチャート●製品カテゴリ平均との比較●マニュアルカテゴリ平均との比較●品質３Dグラフ●カテゴリ別品質3Dグラフ
●重要度別3Dグラフ●マニュアル品質マップ●カテゴリ別品質マップ●重要度別品質マップ

■ マニュアル品質の網羅的評価 Refer to P22, 23

マニュアル品質の一部に偏った評価をするのではなく、情報伝達をつかさどる基本的ファクターから全体を網羅的に評価。

●情報の適切さ（役に立つ）●情報の正確さ（正しい）●分かりやすさ（文章表現）●分かりやすさ（ビジュアル表現）
●探しやすさ（検索性）●取扱いやすさ（提供形態）●安全さ（ユーザー保護）●魅力的か（デザイン性）

■ 情報開示に備えたマニュアル品質の評価記録の保管 Refer to P22, 34

国内の製品事故や北米のPL訴訟、欧州のEC指令違反（CEマーキング）等における情報開示請求に備え、マニュアルにかかわる安全規格への適合状況を把握でき、診断結果をマニュアルの品質記録として残すことができる。

●JIS C 0457 [電気及び関連分野－取扱説明の作成－構成，内容及び表示方法]
●ANSI Z 535.6 [製品マニュアル及び取扱説明書並びにその他の付属資料の製品安全情報]
●IEC 82079-1 [使用説明書の作成-構成、内容及び表示方法-、第一部：一般原則及び詳細要求事項]

■ マニュアルのマニュアル品質による格付け Refer to P35

マニュアル品質の状況から、20段階評価[A^{+2}, A^{+1}, A, A^{-1}, A^{-2}, B^{+2}, B, B^{-1}, B^{-2}, C^{+2}, C^{+1}, C, C^{-1}, C^{-2}, D^{+2},D^{+1}, D, D^{-1}, D^{-2}]の品質格付けを実現。

- A^{+2} ：すべての項目は【適合】状況にあり、それらの品質は【非常に良い】と想定される品質レベル。
- A^{+1} ：すべての項目は【適合】状況にあり、それらの品質は【良い】と想定される品質レベル。
- A ：すべての項目は【適合】状況にあり、それらの品質は【普通】と想定される品質レベル。
- A^{-1} ：すべての項目は【適合】状況にあり、それらの品質は【悪い】と想定される品質レベル。
- A^{-2} ：すべての項目は【適合】状況にあり、それらの品質は【非常に悪い】と想定される品質レベル。
- B^{+2} ：すべての項目は【ほぼ適合】状況にあり、それらの品質は【非常に良い】と想定される品質レベル。
- B^{+1} ：すべての項目は【ほぼ適合】状況にあり、それらの品質は【良い】と想定される品質レベル。
- B ：すべての項目は【ほぼ適合】状況にあり、それらの品質は【普通】と想定される品質レベル。
- B^{-1} ：すべての項目は【ほぼ適合】状況にあり、それらの品質は【悪い】と想定される品質レベル。
- B^{-2} ：すべての項目は【ほぼ適合】状況にあり、それらの品質は【非常に悪い】と想定される品質レベル。
- C^{+2} ：すべての項目は【一部適合】状況にあり、それらの品質は【非常に良い】と想定される品質レベル。
- C^{+1} ：すべての項目は【一部適合】状況にあり、それらの品質は【良い】と想定される品質レベル。
- C ：すべての項目は【一部適合】状況にあり、それらの品質は【普通】と想定される品質レベル。
- C^{-1} ：すべての項目は【一部適合】状況にあり、それらの品質は【悪い】と想定される品質レベル。
- C^{-2} ：すべての項目は【一部適合】状況にあり、それらの品質は【非常に悪い】と想定される品質レベル。
- D^{+2} ：すべての項目は【未適合】状況にあり、それらの品質は【非常に良い】と想定される品質レベル。
- D^{+1} ：すべての項目は【未適合】状況にあり、それらの品質は【良い】と想定される品質レベル。
- D ：すべての項目は【未適合】状況にあり、それらの品質は【普通】と想定される品質レベル。
- D^{-1} ：すべての項目は【未適合】状況にあり、それらの品質は【悪い】と想定される品質レベル。
- D^{-2} ：すべての項目は【未適合】状況にあり、それらの品質は【非常に悪い】と想定される品質レベル。

■ マニュアル品質の業界における偏差値化 Refer to P35

マニュアル品質の業界水準との乖離を偏差値として算出。

●全体偏差●情報の適切さ（役に立つ）偏差●情報の正確さ（正しい）偏差●分かりやすさ（文章表現）偏差●分かりやすさ（ビジュアル表現）偏差
●探しやすさ（検索性）偏差●取扱いやすさ（提供形態）偏差●安全さ（ユーザー保護）偏差●魅力的か（デザイン性）偏差

2回目以降の評価に追加で提供される機能

■ マニュアル品質変化の数値化とビジュアル化 Refer to P36, 37

実施した品質改善や改版等の作業の適切さを変化率ランキングとして数値化し、マニュアル品質の変化を数値化およびベクトル図でビジュアル化。

●変化率ランキング●変化チャート

3. マニュアルドック導入のメリット

製品メーカーのメリット

- マニュアル品質の評価記録として［品質記録］
- 品質改善におけるコスト効率の最大化［最大のコストパフォーマンス］
- PL訴訟等の回避または賠償リスクの低減［賠償額の低減］
- マニュアル品質の客観評価として［第三者評価］
- マニュアルのユーザビリティ評価ツールとして［絶対品質評価］
- 国際規格等への適合状況の把握ツールとして［絶対品質評価］
- 業界におけるベンチマーク比較のツールとして［相対品質評価］
- マニュアル品質の継続的改善手法として［継続的改善］

認証機関のメリット

- 新規事業の立ち上げのためのツールとして［アプローチの定型化］
- マニュアル品質評価のための標準化におけるコスト低減［先行投資の回避］
- マニュアル品質の評価業務として［第三者評価］
- マニュアルのユーザビリティ評価ツールとして［絶対品質評価］
- 国際規格等への適合状況の把握ツールとして［絶対品質評価］
- 業界におけるベンチマーク比較のツールとして［相対品質評価］
- 新規顧客開拓コンサル営業ツールとして［コンサル営業］

制作・翻訳・印刷会社のメリット

- マニュアル品質の評価記録として［品質記録］
- 品質改善におけるコスト効率の最大化［最大のコストパフォーマンス］
- PL訴訟等の回避または賠償リスクの低減［賠償額の低減］
- 自社の制作品質の裏付け評価として［第三者評価］
- マニュアルのユーザビリティ評価ツールとして［絶対品質評価］
- 国際規格等への適合状況の把握ツールとして［絶対品質評価］
- 業界におけるベンチマーク比較のツールとして［相対品質評価］
- 企画・提案のツールとして［新規開拓］
- 新規顧客開拓コンサル営業ツールとして［コンサル営業］
- マニュアル品質の継続的改善手法として［固定顧客化］

損害保険会社のメリット

- 既契約企業への付加価値サービスとして［包括的なソリューション］
- 保険加入時の引き受け条件として［ロスプリベンション］
- マニュアル品質の客観評価として［第三者評価］
- マニュアルのユーザビリティ評価ツールとして［絶対品質評価］
- 国際規格等への適合状況の把握ツールとして［絶対品質評価］
- 業界におけるベンチマーク比較のツールとして［相対品質評価］
- 新規顧客開拓コンサル営業ツールとして［コンサル営業］

4. 製品メーカーの導入メリット

品質改善における
コスト効率の
最大化のために
[最大のコスト
パフォーマンス]

- **マニュアル品質改善におけるコスト効率最大化のためのツールとして**

マニュアル品質の問題点を対応の優先順位の高いものからランキングすることで、マニュアル改善におけるコスト効率の最大化を図ることができる。

PL訴訟等の回避
または
賠償リスクの最小化
[訴訟リスクの低減]

- **PL訴訟の回避または賠償リスクの最小化**

複数の法令や規格、ユーザビリティ等にまたがる「安全さ」の評価カテゴリを最優先させることで、製品安全を第一優先とした取り組みが可能になる。また、重要度によるワーストランキングを活用することで、最重要事項からの対応が可能になるため、製品マニュアルに起因した訴訟リスクを最小化することができる。

マニュアル品質
の客観評価として
[第三者評価]

- **マニュアル品質の第三者評価による客観的視点（ユーザー視点）の取り込み**

自社や委託先で新規に制作または改善したマニュアル品質の状況や品質改善の効果を客観的に把握できる。

マニュアルの
ユーザビリティ
評価ツールとして
[絶対品質評価]

- **ユーザビリティ評価のツールとして**

「製品マニュアル」には「分かりやすさ」や「見やすさ」、「探しやすさ」などのユーザビリティ要素が求められる。

これらを網羅的に評価できるので、ユーザビリティの絶対品質を把握できるようになる。

国際規格等への
適合状況の
把握ツールとして
[絶対品質評価]

- **安全規格等の要求事項への適合評価のツールとして**

製品マニュアルに求められる法的要求事項や規格要求事項を意識したマニュアル品質の一元的評価・管理ができるようになる。

様々な製品を対象とした使用説明の国際規格であるIEC82079や北米の安全規格ANSI Z535.6、JIS C0457への規格適合の絶対品質が把握できる。

業界における
ベンチマーク比較
のツールとして
[相対品質評価]

- **マニュアル品質の業界水準とのベンチマーク比較を実現**

同一製品カテゴリまたは同一マニュアルカテゴリにおけるベンチマーク比較から業界のマニュアル品質水準（実質値）との相対評価が可能になる。

マニュアル品質の
継続的改善手法
として
[継続的改善]

- **マニュアル品質の継続的改善における統一的手法の確立**

マニュアル品質評価指針として活用することで、品質改善の対応順序やポイントが明確になり、人事異動等により担当者が代わった場合や新入社員等が担当になった場合でも、マニュアル品質の継続的改善が図れるようになる。

マニュアル品質
の評価記録として
[品質記録]

- **情報開示を求められた場合のマニュアル品質記録として**

国内外マーケットにおけるPL訴訟やCEマーキングでのEC指令違反、リコールなどの対応において、製品安全の視点から求められるマニュアル品質の評価管理手法や品質管理記録として活用できる。

5. 制作・翻訳・印刷会社の導入メリット

- **マニュアル品質改善におけるコスト効率最大化のためのツールとして**

 マニュアル品質の問題点を対応の優先順位の高いものからランキングすることで、マニュアル改善におけるコント効率の最大化を図ることができる。

PL訴訟等の回避
または
賠償リスクの最小化
[訴訟リスクの低減]

- **PL訴訟の回避または賠償リスクの最小化**

複数の法令や規格、ユーザビリティ等にまたがる「安全さ」の評価カテゴリを最優先させることで、製品安全を第一優先とした取り組みが可能になる。また、重要度によるワーストランキングを活用することで、最重要事項からの対応が可能になるため、製品マニュアルに起因した訴訟リスクを最小化することができる。

自社の
制作品質の
裏付け評価として
[第三者評価]

- **自社の制作品質（制作体制）を第三者評価で立証**

自社の制作体制で作成または改善した製品マニュアルの品質状況または品質改善の効果を客観的に証明できる。

マニュアルの
ユーザビリティ
評価ツールとして
[絶対品質評価]

- **ユーザビリティ評価のツールとして**

「製品マニュアル」には「分かりやすさ」や「見やすさ」、「探しやすさ」などのユーザビリティ要素が求められる。
 これらを網羅的に評価できるので、ユーザビリティの絶対品質を把握できるようになる。

国際規格等への
適合状況の
把握ツールとして
[絶対品質評価]

- **安全規格等の要求事項への適合評価のツールとして**

製品マニュアルに求められる法的要求事項や規格要求事項を意識したマニュアル品質の一元的評価・管理ができるようになる。

様々な製品を対象とした使用説明の国際規格であるIEC82079や北米の安全規格ANSI Z535.6、JIS C0457への適合状況を絶対品質として把握できる。

業界における
ベンチマーク比較
のツールとして
[相対品質評価]

- **業界におけるマニュアル品質の把握ツールとして**

同一製品カテゴリまたは同一マニュアルカテゴリにおけるベンチマーク比較により、客観的で実践的なマニュアル品質の相対評価（業界水準との比較）が可能になる。

企画・提案の
ツールとして
[新規開拓]

- **新規開拓のための企画・提案ツールとして活用**

新規分野のマニュアル制作、翻訳、印刷関連の仕事を受注するためのドアノックツールとして活用できる。
また、製品マニュアルの改善提案を行うための分析工数や提案書作成工数を大幅に削減できる。

新規顧客開拓
コンサル営業
ツールとして
[コンサル営業]

- **コンサルティング営業のツールとして活用**

製品マニュアルを改善提案するための指針として活用し、営業部門や制作部門による客先への取り組みにおいてブレのないコンサルティング営業のアプローチが展開できる。

マニュアル品質の
継続的改善手法
として
[固定顧客化]

- **継続的改善による固定顧客化の推進について**

マニュアル品質評価指針として活用することにより、品質改善の対応順序やポイントが明確になるので、製品の仕様変更や法令改正・規格改定に伴うマニュアル品質の変化を捉え、マニュアル品質の継続的改善サービスを提供できるようになる。

マニュアル品質
の評価記録として
[品質記録]

- **情報開示を求められた場合のマニュアル品質記録として**

国内外マーケットにおけるPL訴訟やCEマーキングでのEC指令違反、リコールなどの対応において、製品安全の視点から求められるマニュアル品質の評価管理手法やマニュアル品質管理記録として活用できる。

6. 認証機関の導入メリット

マニュアル品質
評価のための標準化
におけるコスト低減
[先行投資の回避]

- **マニュアル品質評価の標準化ツールとして**

製品安全認証やコンサルティング業務におけるマニュアル品質評価の標準化ツールとして導入することで、自社独自の評価システム構築における先行投資を回避できる。

マニュアル品質
の評価業務として
[第三者評価]

- **製品安全認証等との抱き合わせ有料サービスとして第三者評価を実施**

製品安全認証時のマニュアルチェックポイントをマニュアルドックの評価項目として反映し、製品安全認証と抱き合わせでサービス提供する。また、認証機関としての独立性を担保する場合は、製品安全認証とは別にコンサルティング業務のメニューとして、マニュアル品質の第三者評価サービスを提供する。

マニュアルの
ユーザビリティ
評価ツールとして
[絶対品質評価]

- **ユーザビリティ評価のツールとして**

「製品マニュアル」には「分かりやすさ」や「見やすさ」、「探しやすさ」などのユーザビリティ要素が求められる。

これらを網羅的に評価できるので、ユーザビリティの絶対品質を把握できるようになる。

国際規格等への
適合状況の
把握ツールとして
[絶対品質評価]

- **国際規格や国家規格への適合状況の目安として活用**

製品マニュアルに求められる法的要求事項や規格要求事項を意識したマニュアル品質の一元的評価・管理ができるようになる。

様々な製品を対象とした使用説明の国際規格であるIEC 82079や北米の安全規格ANSI Z535.6、JIS C0457への適合状況としての絶対品質が把握できる。

業界における
ベンチマーク比較
のツールとして
[相対品質評価]

- **業界におけるベンチマーク比較のツールとして**

同一製品カテゴリまたは同一マニュアルカテゴリにおけるベンチマーク比較から実質的な業界のマニュアル品質水準との相対評価が可能になる。

新規顧客開拓
コンサル営業
ツールとして
[コンサル営業]

- **コンサルティング営業のツールとして活用**

新規分野、新規顧客で製品安全認証サービスを展開する際の営業戦略ツールとして活用できる。
製品マニュアルの品質を改善するための付加価値サービスとして提案することで、ユニークなコンサルティング営業のアプローチが展開できる。

新規事業の
立ち上げのための
ツールとして
[アプローチの
定型化]

- **マニュアル制作、翻訳ビジネスへの新規業務拡張に向けて**

製品マニュアル分野、翻訳分野における業務拡張のための標準的なマニュアル品質評価・管理ツールとして活用できる。

7. 損害保険会社の導入メリット

保険加入時の
引き受け条件として
[ロスプリベンション]

- **保険加入時の引き受け条件の一つとして**

  PL保険加入時の引き受け条件の一つとして、スクリーニングに使用することで、保険金支払いのリスクを低減できる。
  (ロスプリベンションとして)

マニュアル品質
の客観評価として
[第三者評価]

- **マニュアル品質の第三者評価による客観的視点（ユーザー視点）の取り込み**

  自社や委託先で新規に制作または改善したマニュアル品質の状況や品質改善の効果を客観的に把握できる。

マニュアルの
ユーザビリティ
評価ツールとして
[絶対品質評価]

- **ユーザビリティ評価のツールとして**

  「製品マニュアル」には「分かりやすさ」や「見やすさ」、「探しやすさ」などのユーザビリティ要素が求められる。
  これらを網羅的に評価できるので、ユーザビリティの絶対品質を把握できるようになる。

国際規格等への
適合状況の
把握ツールとして
[絶対品質評価]

- **国際規格や国家規格への適合状況の目安として活用**

  製品マニュアルに求められる法的要求事項や規格要求事項を意識したマニュアル品質の一元的評価と管理ができるようになる。

  様々な製品を対象とした使用説明の国際規格であるIEC82079や北米の安全規格ANSI Z535.6、JIS C0457への適合状況としての絶対品質が把握できる。

業界における
ベンチマーク比較
のツールとして
[相対品質評価]

- **業界におけるベンチマーク比較のツールとして**

  同一製品カテゴリまたは同一マニュアルカテゴリにおけるベンチマーク比較により、既契約企業に対し、付加価値を提供できるようになる。

既契約企業への
付加価値サービス
として
[包括的な
ソリューション]

- **既契約企業への付加価値サービスとして活用**

  継続的な製品マニュアルの品質管理手法をアウトソーシングにより提供することで、他社には無い、
  より包括的なビジネスソリューションを提供し、企業ごとに自社サービスまたは商品の占有率を高めることができる。

新規顧客開拓
コンサル営業
ツールとして
[コンサル営業]

- **新規顧客開拓のための営業戦略ツールとして活用**

  PL保険等の拡販において、新規顧客開拓のための販促用ドアノックツールまたは付加価値サービスとして活用できる。

8. サービス提供形態および評価期間

サービス提供モデル（標準）
●評価期間:3週間
●他社と共通のサービス環境を使用
●評価項目（同一基準）
・規格要求
（IEC 82079-1、ANSI Z535.6、JIS C0457）
に対応
・ユーザビリティ要求
●品質評価
・品質3Dグラフ、2D品質マップ
・ワーストランキング
・変化率ランキング
●他社製品とのベンチマーク比較
・レーダーチャート比較
・品質の偏差値化
・マニュアルの品質格付け

マニュアルドック
Standard

複数企業で利用するサービス環境

製品カテゴリⅢ: G社 H社 I社
製品カテゴリⅠ: A社 B社 C社
製品カテゴリⅡ: D社 E社 F社

サービス提供モデル（カスタマイズ）
●評価期間：カスタマイズ内容に依存
●弊社サーバ内に独自のサービス環境を構築
●評価項目（独自基準）
・規格要求
（IEC 82079-1、ANSI Z535.6、JIS C0457）
に対応
・製品に付随した独自の法令要求
・製品に付随した独自の規格要求
・ユーザビリティ要求
●品質評価
・品質3Dグラフ、2D品質マップ
・ワーストランキング
・変化率ランキング
●貴社製品内におけるベンチマーク比較
・レーダーチャート比較
・品質の偏差値化
・マニュアルの品質格付け

マニュアルドック
Super

貴社だけのサービス環境

製品カテゴリⅢ: g h i
製品カテゴリⅠ: a b c
製品カテゴリⅡ: d e f

9.サービス提供価格・今後の展開

■サービス提供価格

標準版[Standard]

弊社サーバ内の共有環境を使用する場合

標準サービス提供価格：（予定価格帯）未定/回

- テクニカルライター3名による評価
- マニュアル診断報告書【毎回】
- 品質変化レポート[2回目評価以降]

カスタマイズ版[Super]

弊社サーバ内に御社独自のサービス環境を準備する場合

- サービス環境構築、設問のカスタマイズ編集、年間環境維持、保守サービス、評価サービス価格等につき別途御見積（年間契約）

■今後の展開

- 製品分野別の環境構築（例えば、産業機械、医療機器　ほか）
- 評価者の多様化（弊社、客先、エンドユーザの混在型評価の実施）
- 製品マニュアル以外への流用（例えば、業務マニュアル等のその他のドキュメント評価）

評価クライアント側ログイン画面

Corporate Risk Assessment Survey
企業リスクアセスメントサーベイ【i-クラス】

■ログイン

ユーザーID・パスワードを入力し、
ログインボタンをクリックしてください。

ユーザーID

16桁の英数字(すべて半角)

パスワード

英数字(すべて半角)

ユーザーID・パスワードが不明な場合は、貴社i-CRAS管理担当者様にお問い合わせください。

【i-マニュアルドック】

i-MDOC

Regular Checkup for the Quality of a Manual

NEWS
製品マニュアル診断システムからのお知らせ

・[毎日] 午前4時(日本時間)から10分間、定常メンテナンスのお時間をいただいております。恐れ入りますが、その間はログイン及び評価作業をお控えいただきますようお願いいたします。

マニュアル診断報告書　表紙

Corporate Risk Assessment Survey

株式会社●●●●　御中

対象マニュアル:●●オペレーションマニュアル

マニュアル診断報告書【マニュアルドック】

(Regular Checkup for the Quality of a Manual)

2013年10月2日

本資料は貴社製品マニュアルの品質について診断した報告書です。弊社の許可なく本資料の一部又は全てについて複製・譲渡または開示することを禁止します。本資料中の条件、数字、スキーム、ストラクチャー、時期その他の内容は確定的なものではなく、今後諸般の事情により変更される可能性があります。また、本診断で使用しているマニュアル品質評価システム[マニュアルドック]は、弊社が既に特許取得済みの企業リスク評価システム[i-CRAS]をマニュアルの品質評価用に改編したものとなります。本診断は、製品に関わる法令の遵守や安全規格への適合の全てを網羅するものではなく、利益を保証するものではありません。

2013.10.1 – 2013.10.1 00003

DHG Corporate Risk Assessment Survey

目次

2013.10.1 – 2013.10.1 00003

マニュアル診断報告書　目的・実施概要

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

1. 目的・実施概要

目　的

本診断の目的は、貴社製品マニュアルの品質を客観的に評価し、数値化およびビジュアル化することにより、
対応の優先順位を明確にすることにあります。
これにより、マニュアル品質の改善作業を最も効率の良い方法で進めることができるようになります。

実施概要

■実施期間：2013年10月1日～2013年10月1日

■評価方法：各チェック項目の適合割合・適合品質を以下のレベルを参考に評価し、その合計点を1000点満点で換算しました。

適合割合		適合品質	
a.	未適合	1.	非常に良い
b.	一部適合	2.	良い
c.	ほぼ適合	3.	普通
d.	適合	4.	悪い
e.	該当しない	5.	非常に悪い
		6.	該当しない

※適合割合
一つの評価項目に適合状況を確認すべき要素が複数存在する場合や、確認すべき要素が一つであってもマニュアルの複数箇所で確認が必要な場合の適合状況

※適合品質
適合割合の「適合」、「ほぼ適合」、「一部適合」における適合箇所の適合状況の品質

■評価者数：3名

マニュアル診断報告書　評価結果サマリー

DHG — Corporate Risk Assessment Survey

3. 評価結果サマリー

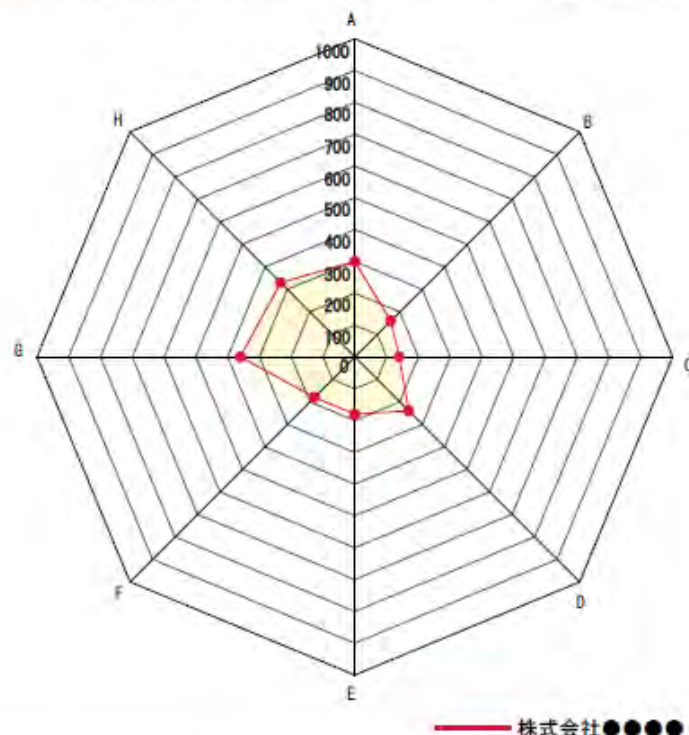
品質状況	項目	未適合	一部適合	ほぼ適合	適合率
総合品質状況	総合品質状況	16	13	25	55.74%
カテゴリ別品質状況	A:情報の適切さ(役に立つ)	4	3	1	60.00%
	B:情報の正確さ(正しい)	1	0	3	63.64%
	C:分かりやすさ(文章表現)	0	0	4	55.56%
	D:分かりやすさ(ビジュアル表現)	0	0	5	61.54%
	E:探しやすさ(検索性)	1	1	1	82.35%
	F:取扱いやすさ(提供形態)	0	0	1	85.71%
	G:安全さ(ユーザー保護)	9	7	8	33.33%
	H:魅力的か(デザイン性)	1	2	2	44.44%
重要度別品質状況	必須L ※1	0	0	1	0.00%
	必須S ※2	11	8	14	56.00%
	推奨S ※3	1	0	4	44.44%
	推奨D1 ※4	0	1	2	78.57%
	推奨D2 ※5	4	4	4	47.83%
	その他 ※6	0	0	0	0.00%
規格別品質状況	IEC 82079	12	8	18	55.29%
	ANSI Z535.6	0	0	1	75.00%
	JIS C 0457	10	7	16	51.47%

※1 必須L:(法令の[must]相当)「～しなければならない」
※2 必須S:(規格の[shall]相当)「～しなければならない」
※3 推奨S:(規格の[should]相当)「～すべきである」
※4 推奨D1:(弊社基準の[should]相当)「～すべきである」
※5 推奨D2:(弊社基準の[recommend]相当)「～したほうが良い」
※6 その他:(規格の[may][can]相当、他)「～してもよい」「～できる」

Corporate Risk Assessment Survey

4. レーダーチャート

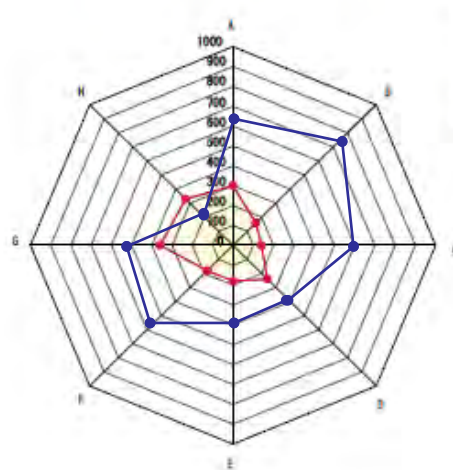
品質カテゴリ間での比較

各評価項目の総合評価点を品質カテゴリで合計し、1000点満点換算で表示しています。点数が大きいほど問題点が多く、対応が必要であることを示しています。

品質カテゴリ	総合評価点
A 情報の適切さ（役に立つ）	306
B 情報の正確さ（正しい）	169
C 分かりやすさ（文章表現）	149
D 分かりやすさ（ビジュアル表現）	243
E 探しやすさ（検索性）	184
F 取扱いやすさ（提供形態）	181
G 安全さ（ユーザー保護）	361
H 魅力的か（デザイン性）	338

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

5. 製品カテゴリ別平均・マニュアルカテゴリ別平均との比較

製品カテゴリ別平均との比較

これまでに評価した同一製品カテゴリの評価平均との比較です。
点数が大きいほど対応が必要であることを示しています。

評価種別	今回	分野
A情報の適切さ(役に立つ)	306	306
B情報の正確さ(正しい)	169	169
C分かりやすさ(文章表現)	140	140
D分かりやすさ(ビジュアル表現)	243	243
E探しやすさ(検索性)	184	184
F取扱いやすさ(操作[illegible])	181	181
G安全さ(ユーザー保護)	381	381
H魅力的か(デザイン性)	338	338

株式会社●●●●
マニュアル[ハードウェア製品]
半導体製造装置

マニュアルカテゴリ別平均との比較

これまでに評価した同一マニュアルカテゴリとの評価平均との比較です。
点数が大きいほど対応が必要であることを示しています。

評価種別	今回	全体
A情報の適切さ(役に立つ)	306	306
B情報の正確さ(正しい)	169	169
C分かりやすさ(文章表現)	140	140
D分かりやすさ(ビジュアル表現)	243	243
E探しやすさ(検索性)	184	184
F取扱いやすさ(操作[illegible])	181	181
G安全さ(ユーザー保護)	381	381
H魅力的か(デザイン性)	338	338

株式会社●●●●
マニュアル[ハードウェア製品]

マニュアル診断報告書　品質3Dグラフ

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

6. マニュアル品質3Dグラフ

マニュアル品質3Dグラフ [全体]

各エリアに含まれるプロット点の合計数を棒グラフとして表示しており、棒グラフの高さは、マニュアルの品質がどのエリアの状態にあるかを示しています。

30
20
10
0

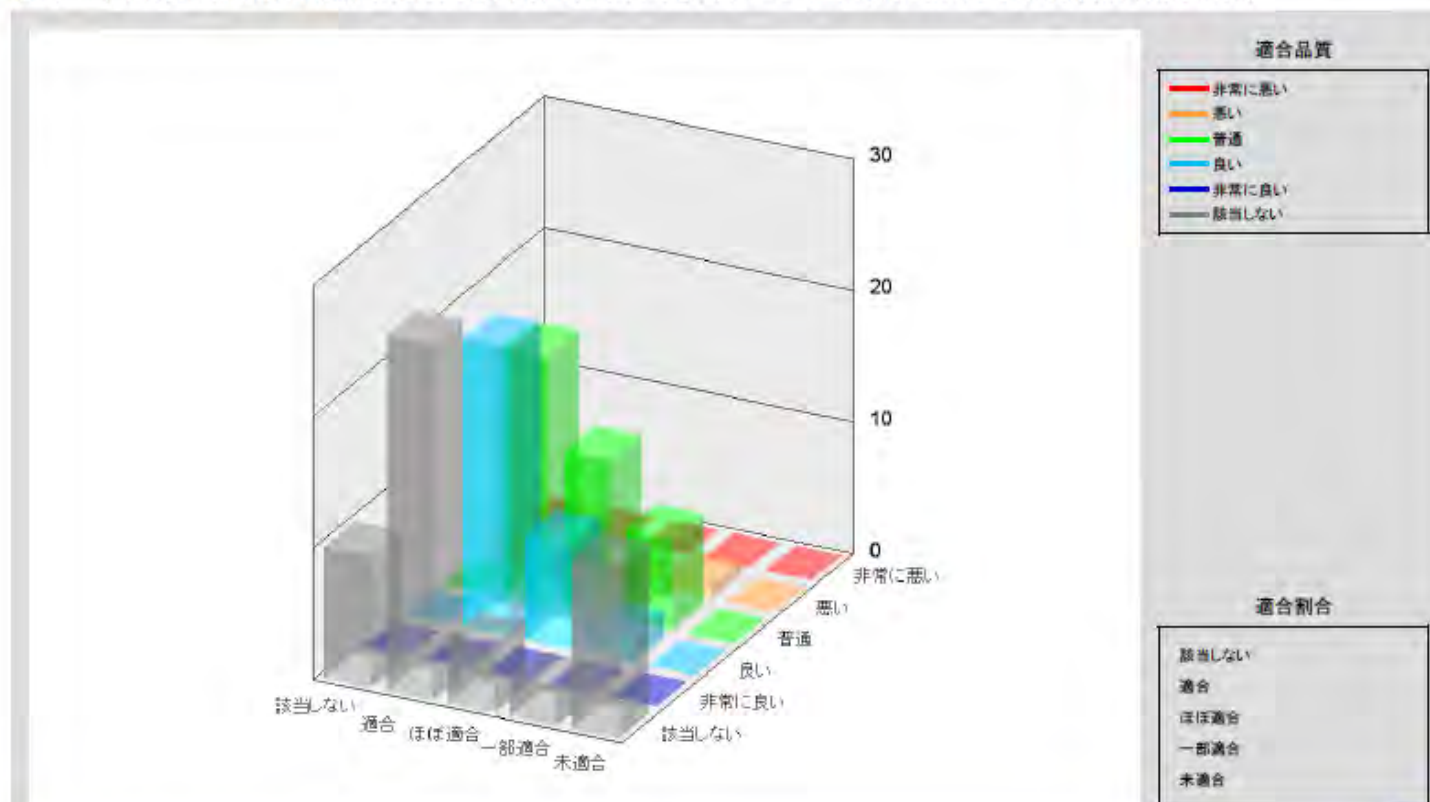
非常に悪い
悪い
普通
良い
非常に良い
該当しない

該当しない
適合
ほぼ適合
一部適合
未適合

適合品質

- 非常に悪い
- 悪い
- 普通
- 良い
- 非常に良い
- 該当しない

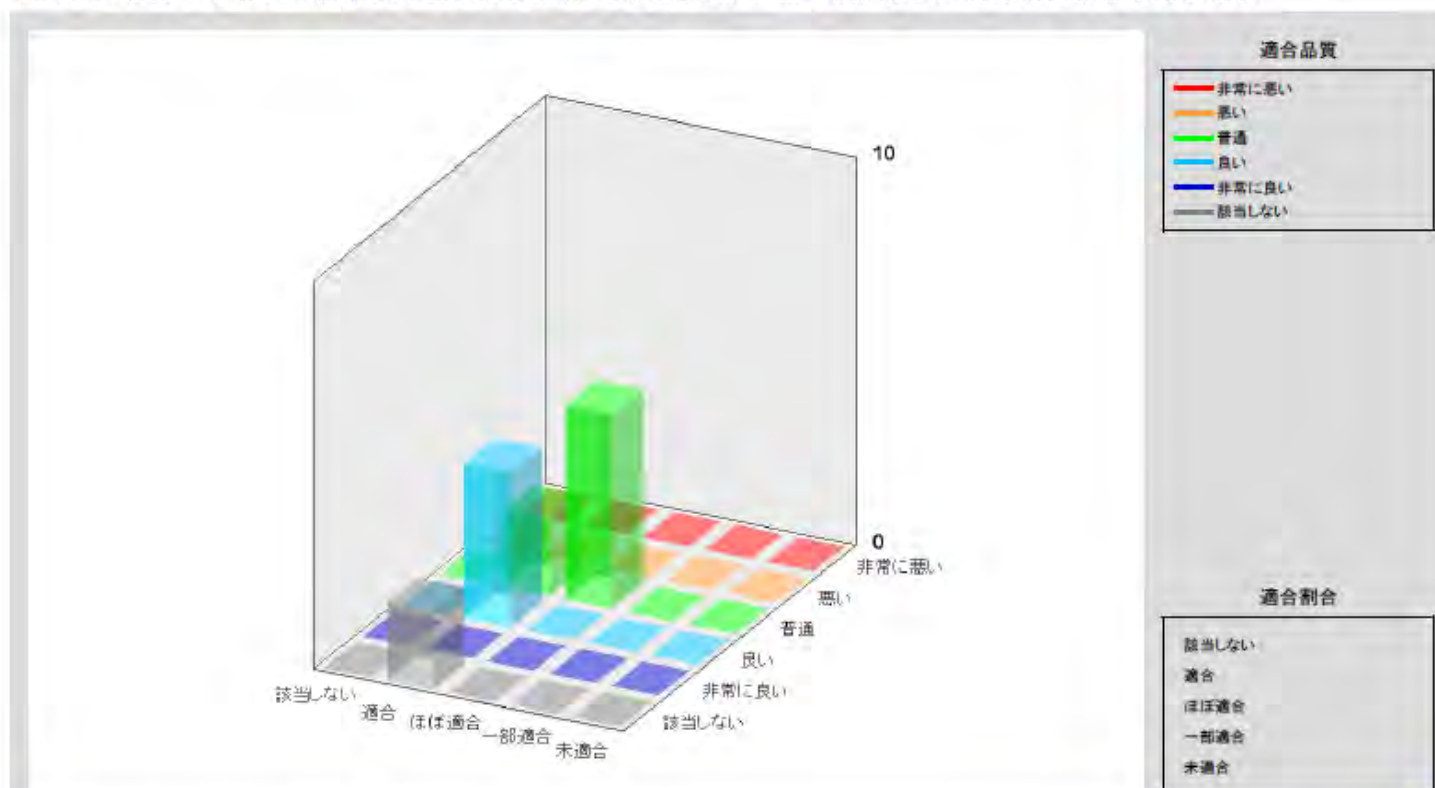
適合割合

- 該当しない
- 適合
- ほぼ適合
- 一部適合
- 未適合

2013.10.1 – 2013.10.1 00003　8

DHG —— Corporate Risk Assessment Survey

7. カテゴリ別品質3Dグラフ

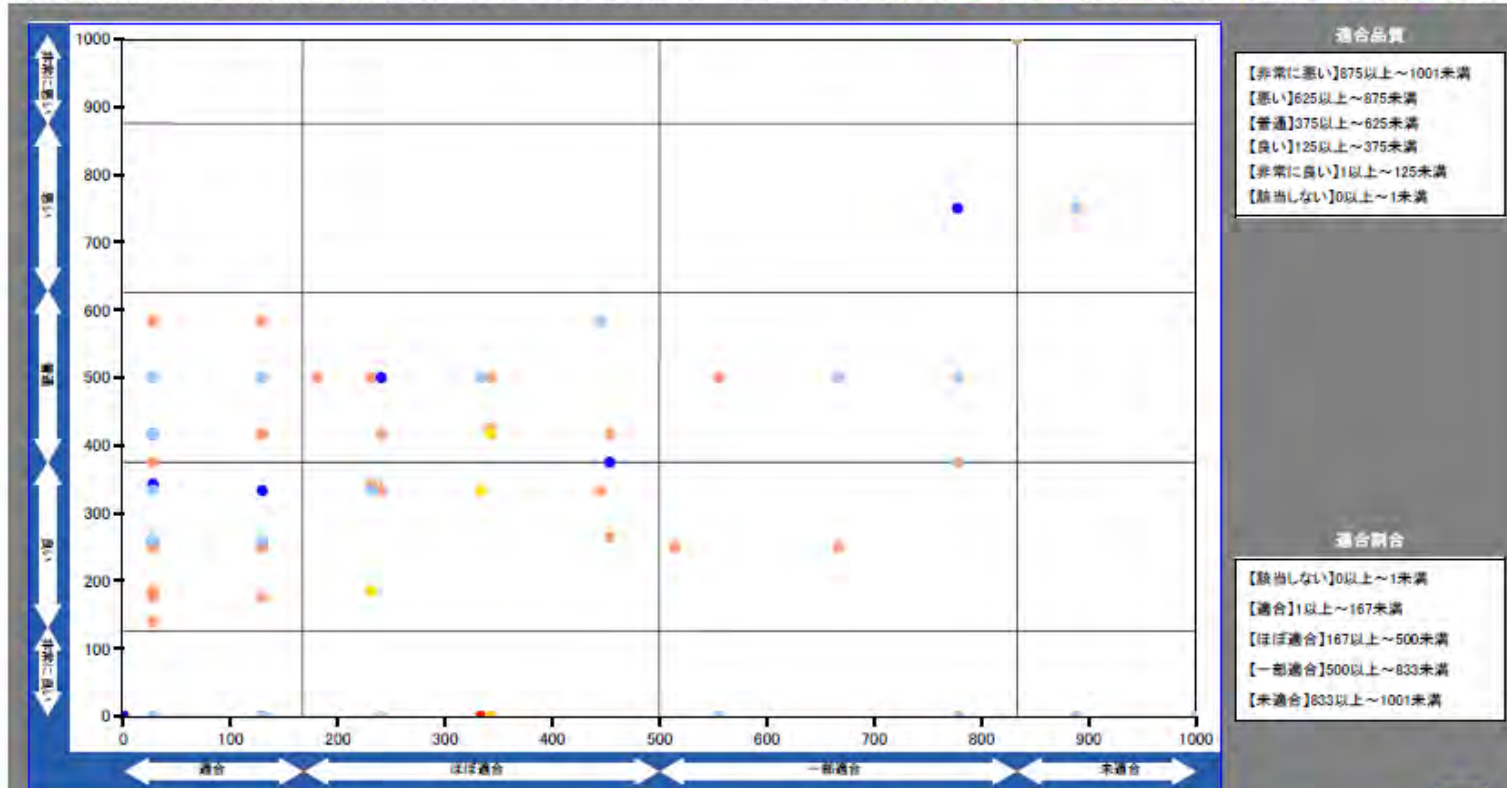
カテゴリ別品質3Dグラフ [D.分かりやすさ(ビジュアル表現)]

各エリアに含まれるプロット点の合計数を棒グラフとして表示しており、棒グラフの高さは、マニュアルの品質がどのエリアの状態にあるかを示しています。

2013.10.1 – 2013.10.1 00003　12

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

9. マニュアル品質マップ

マニュアル品質マップ [全体]

横軸を適合割合評価点、縦軸を適合品質評価点として座標上にプロットしたものが、マニュアル品質マップになります。●:必須L ●:必須S ●:推奨S ●:推奨D1 ●:推奨D2 ●:その他

非常に悪い
悪い
普通
良い
非常に良い

1000
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0

0 100 200 300 400 500 600 700 800 900 1000

適合
ほぼ適合
一部適合
未適合

適合品質

【非常に悪い】875以上～1001未満
【悪い】625以上～875未満
【普通】375以上～625未満
【良い】125以上～375未満
【非常に良い】1以上～125未満
【該当しない】0以上～1未満

適合割合

【該当しない】0以上～1未満
【適合】1以上～167未満
【ほぼ適合】167以上～500未満
【一部適合】500以上～833未満
【未適合】833以上～1001未満

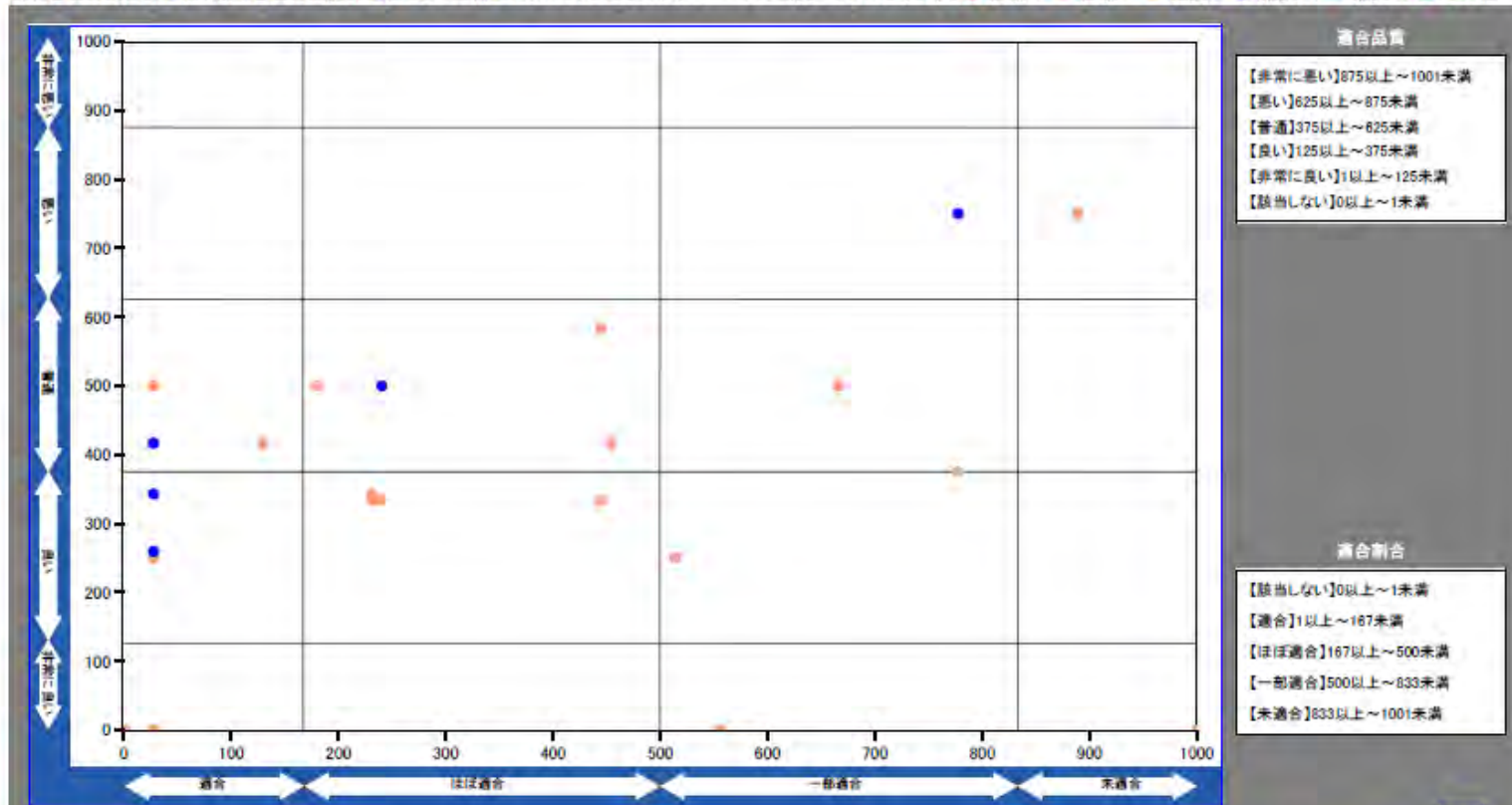
2013.10.1 － 2013.10.1 00003

マニュアル診断報告書　品質2Dマップ2

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

10. カテゴリ別品質マップ

カテゴリ別品質マップ [G.安全さ(ユーザー保護)]

横軸を適合割合評価点、縦軸を適合品質評価点として座標上にプロットしたものが、マニュアル品質マップになります。●:必須L ●:必須S ●:推奨S ●:推奨D1 ●:推奨D2 ●:その他

適合品質

【非常に悪い】875以上～1001未満
【悪い】625以上～875未満
【普通】375以上～625未満
【良い】125以上～375未満
【非常に良い】1以上～125未満
【該当しない】0以上～1未満

適合割合

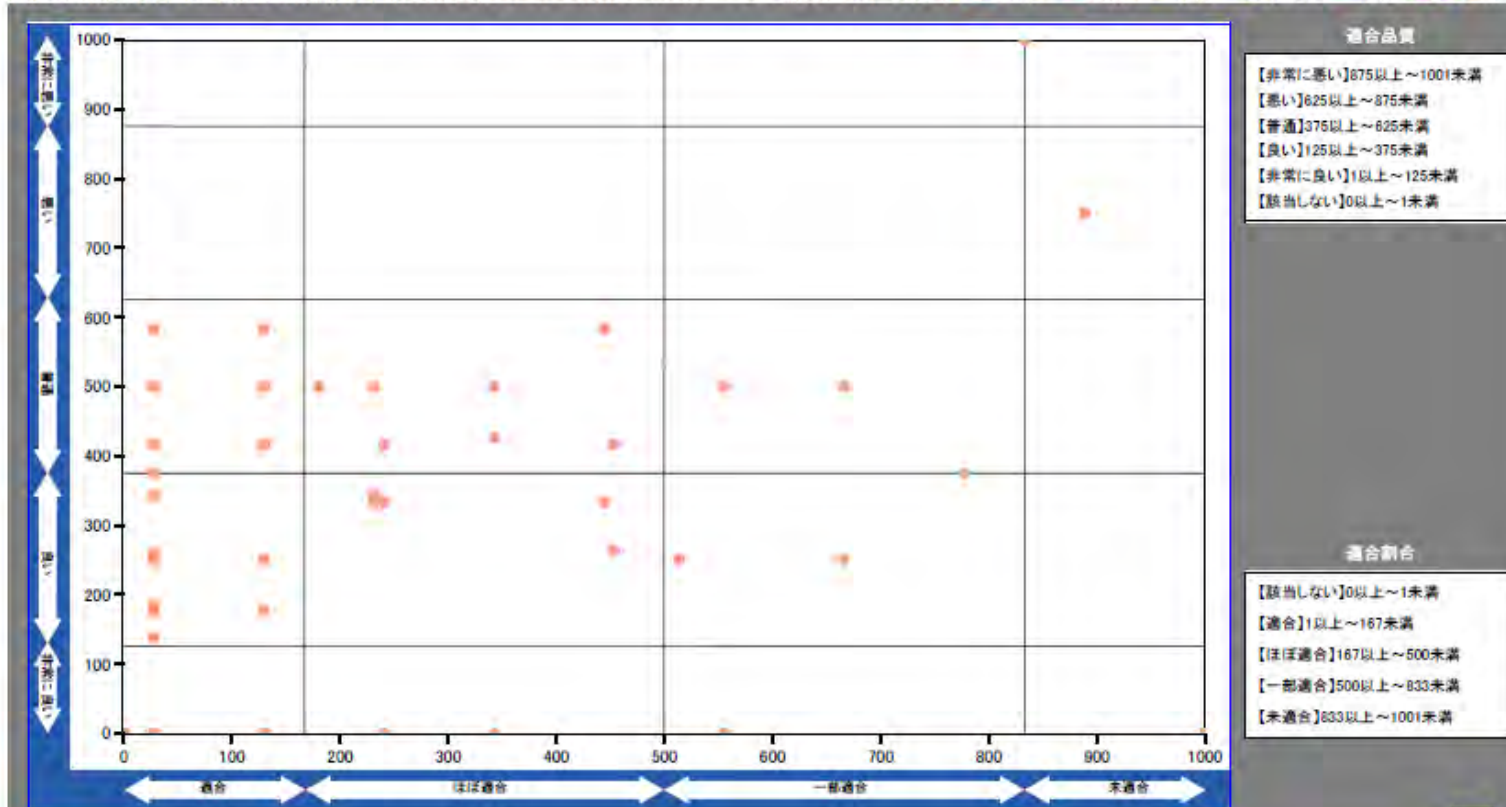
【該当しない】0以上～1未満
【適合】1以上～167未満
【ほぼ適合】167以上～500未満
【一部適合】500以上～833未満
【未適合】833以上～1001未満

マニュアル診断報告書　品質2Dマップ3

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

11. 重要度別品質マップ

重要度別品質マップ [必須S]

横軸を適合割合評価点、縦軸を適合品質評価点として座標上にプロットしたものが、マニュアル品質マップになります。●:必須L ●:必須S ●:推奨S ●:推奨D1 ●:推奨D2 ●:その他

適合品質

【非常に悪い】875以上～1001未満
【悪い】625以上～875未満
【普通】375以上～625未満
【良い】125以上～375未満
【非常に良い】1以上～125未満
【該当しない】0以上～1未満

適合割合

【該当しない】0以上～1未満
【適合】1以上～167未満
【ほぼ適合】167以上～500未満
【一部適合】500以上～833未満
【未適合】833以上～1001未満

横軸: 0 100 200 300 400 500 600 700 800 900 1000（適合／ほぼ適合／一部適合／未適合）

縦軸: 0 100 200 300 400 500 600 700 800 900 1000

2013.10.1 - 2013.10.1 00003　32

DHG —— Corporate Risk Assessment Survey

12. 全ワーストランキング　1/3

ワーストランキング[全体] [全体] 【適合割合】

適合割合の評価点が大きい項目(適合改善の必要性が高いもの)から順にランキング表示しています。

適合割合【 :未適合 :一部適合 :ほぼ適合 】　適合品質【 :非常に悪い :悪い 】　重要度【 :必須L :必須S :推奨S :推奨D1 :推奨D2 :その他 】

適合割合

リスク 大 ↑ … ↓ 小

	コード	リスク項目	リスク明細	適合割合評価点	適合品質評価点	重要度レベル
1	A0018	【Recommend】付録の記載	関連資料が付録としてまとめられていますか？	1000	0	推奨D2
1	A0019	【Shall】複数の製品やオプション品の型番記載	同一マニュアル内に、複数の製品やオプション品、消耗品が記載される場合には、それらの型番を記載して特定できるようにしていますか？	1000	0	必須S
1	B0009	【Should】場合分けの表記	オプションによって操作が異なる場合は、表記が区別されていますか？	1000	0	推奨S
1	G0023	【Shall】エネルギー消費量の記載	エネルギー消費量(消費電力など)とその測定条件が記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0021	【Shall】安全規格の記載	認証された安全規格の記載がありますか？	1000	0	必須S
1	G0022	【Shall】経年劣化に関する注意の記載	製品の耐用年数や経年劣化に関する注意が記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0039	【Shall】交換部品／消耗品／付属品に関する記載	定期的あるいは所定年数で交換を必要とする部品や消耗品について記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0025	【Shall】設置方法についての記載	設置方法について記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0028	【Shall】電力、ガス、水道、消耗品の供給(接続)方法の記載	電力、ガス、水道および消耗品(たとえば洗剤や潤滑油など)の供給(接続)方法について記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0044	【Shall】廃棄物の取り扱い方法についての記載	廃棄物の取り扱いの方法について記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0047	【Shall】保守作業の記載	保守について説明されていますか？	1000	0	必須S
1	G0024	【Shall】輸送方法についての記載	輸送の方法および制限、禁止事項が記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0052	【Shall】有害物質の記載	有害物質について記載されていますか？	1000	0	必須S
1	G0042	【Shall】予備品一覧表の記載	予備品一覧表(スペアパーツリスト)がありますか？	1000	0	必須S
1	G0026	【Should】設置場所についての記載	設置場所について記載されていますか？	1000	0	推奨D1
1	G0027	【Should】騒音または振動に関する据付(組立)方法の記載	騒音または振動を低減するための据付および組立に関する指示が記載されていますか？	1000	0	推奨D1
1	H0007	【Recommend】ユーザー層に配慮したデザイン処理	女性や子供、老人など、ユーザー層が特定される場合には、ユーザー層に合わせたデザイン処理が採用されていますか？	1000	0	推奨D2
18	A0015	【Recommend】チェックリスト化	チェックリストが必要と想定できる内容(使用前準備/完了点検など)には、チェックリストを設けていますか？	889	750	推奨D2
18	E0015	【Recommend】表からの本文への参照先記載	「緊急時には」、「こんな時には」、またはエラーリスト等の表から本文の該当箇所への参照先を示していますか？	889	0	推奨D2
18	G0043	【Shall】製品の廃棄やリサイクルに関する記載	製品の廃棄またはリサイクルの方法や、廃棄時の処理(取り外しておく部品、別途の廃棄処理を要する材料など)について記載されていますか？	889	750	必須S

2013.7.8 － 2013.7.10 00044　36

12. 全ワーストランキング

2/3

適合割合

	コード	評価項目	評価内容	適合割合評価点	適合品質評価点	重要度レベル
21	A0005	【Shall】電子媒体の入手方法	電子媒体の場合、ユーザーがマニュアルを入手できる方法が記載されていますか？	667	250	
21	G0026	【Shall】電源接続や使用燃料についての記載	電源接続や使用燃料などについて制限・禁止事項が記載されていますか？	667	500	
21	G0027	【Shall】使用前点検や定期点検についての記載	使用前の製品の点検事項や定期点検について記載されていますか？	667	500	
21	G0035	【Shall】製品仕様の記載	製品の寸法や重量などの仕様が記載されていますか？	667	500	
21	A0014	【Recommend】具体例の記載	必要に応じて、操作手順を補う形で操作の具体例が示されていますか？	667	500	
26	A0017	【Shall】トラブルシューティングの記載	トラブルシューティングの記載があり、ユーザー自身が対処可能な項目を識別していますか？	556	500	
26	G0040	【Shall】製造や保証条件に関する記載	製造年月日、製造元または販売元、保証条件（例：保証期間、供給者以外の改造による失効）について記載されていますか？	556	0	
26	H0008	【Recommend】表紙、裏表紙のデザイン処理	表紙、裏表紙のデザインは、ユーザーが手に取ってみたくなるようなデザイン（写真やイメージ）が採用されていますか？	556	0	
29	G0029	【Shall】特定使用者に対する記載	製品のユーザに特定の使用者（子供、高齢者、身体障害者、ペースペーカー使用者）が想定され、特に安全上の警告が必要な場合、使用当事者の保護者・介護者などへの警告事項がまとめて記載されていますか？	514	250	
30	A0003	【Shall】マニュアルの保管上の注意	マニュアルの扱い（使用前に読むこと、すぐに取り出せる場所へ置くこと、大切に保管すること）について注意文を記載していますか？	454	264	
30	G0018	【Shall】製品の誤用やリスクの記載	製品の合理的に予見可能な誤用、およびリスクが記述されていますか？	454	417	
30	D0002	【Should】本文の体裁	本文は階層に応じてインデントや文字の書体・サイズ等の体裁が整えられていますか？	454	375	
33	G0017	【Shall】異常状態の判断方法や処理についての記載	異常状態の判断方法（製品に表示されるエラーメッセージやランプ、ブザーの意味）や、異常時の処理について記載されていますか？	444	333	
33	G0028	【Shall】特殊な使用方法についての記載	改造や安全機構を外すなど特殊な使用方法の禁止事項が記載されていますか？	444	583	
33	B0007	【Recommend】参照先の表記統一	参照先の表記は、統一されていますか？	444	583	
36	C0001	【Shall】文章表現	5W1Hを想定した一文一意の短い文章になっていますか？	343	0	
36	D0010	【Shall】図やイラストのわかりやすさ	図やイラストは必要と思われるところで効果的に使われていますか？	343	500	
36	D0013	【Shall】写真の適切さ	写真はユーザー視点から撮影され、適切な大きさで、ピントが合い、被写体である該当箇所が明るく撮影されていますか？	343	426	
36	D0004	【Should】フローチャートの採用	操作の流れを説明する際にフローチャートが利用されていますか？	343	417	
36	E0013	【Should】時系列に応じた記載	据え付け・組み立て・使用方法・保管・修理等、時系列の手順に応じた構成となっていますか？	343	0	
41	B0012	【Must】保証規約との整合	マニュアル内の保証に関する情報は、保証規約で規定された内容（法的要求事項を含む）と整合していますか？	333	0	
41	C0007	【Should】操作手順の文章	操作手順は操作指示と、その結果のセットで記載されていますか？	333	333	

大 ↑ リスク ↓ 小

DHG — Corporate Risk Assessment Survey

13. カテゴリ別ワーストランキング

カテゴリ別ワーストランキング [G.安全さ(ユーザー保護)]【適合割合】 1/2

適合割合の評価点が大きい項目(適合改善の必要性が高いもの)から順にランキング表示しています。

適合割合【 :未適合 :一部適合 :ほぼ適合 】　適合品質【 :非常に悪い :悪い 】　重要度【●:必須L ●:必須S ●:推奨S ●:推奨D1 ●:推奨D2 ●:その他 】

適合割合（リスク 大 ↑ ↓ 小）

	コード	評価項目	評価内容	適合割合評価点	適合品質評価点	重要度レベル
1	G0021	【Shall】安全規格の記載	対象製品が安全認証されている場合、認証された安全規格の記載がありますか？	1000	0	●
1	G0022	【Shall】経年劣化に関する注意の記載	製品の耐用年数や経年劣化に関する注意が記載されていますか？	1000	0	●
1	G0023	【Shall】エネルギー消費量の記載	エネルギー消費量(消費電力など)とその測定条件が記載されていますか？	1000	0	●
1	G0024	【Shall】設置場所や設置方法についての記載	設置場所や設置方法について記載されていますか？	1000	0	●
1	G0025	【Shall】電力、ガス、水道、消耗品の供給(接続)方法の記載	電力、ガス、水道および消耗品(たとえば洗剤など)の供給(接続)方法について記載されていますか？	1000	0	●
1	G0034	【Shall】交換部品/消耗品/付属品に関する記載	定期的あるいは所定年数で交換を必要とする部品や消耗品について記載されていますか？	1000	0	●
1	G0037	【Shall】廃棄物の取り扱い方法についての記載	廃棄物の取り扱いの方法について記載されていますか？	1000	0	●
1	G0038	【Shall】保守作業の記載	保守について説明されていますか？	1000	0	●
9	G0036	【Shall】製品の廃棄やリサイクルに関する記載	製品の廃棄またはリサイクルの方法や、廃棄時の処理(取り外しておく部品、別途の廃棄処理を要する燃料など)について記載されていますか？	889	750	●
10	G0019	【Shall】動作環境の記載	動作環境(使用条件)、保管条件などが記載されていますか？	778	375	●
10	G0032	【Should】安全性の劣化につながる使用禁止	製品の安全性の劣化につながる使用の禁止事項が記載されていますか？	778	750	●
12	G0026	【Shall】電源接続や使用燃料についての記載	電源接続や使用燃料などについて制限・禁止事項が記載されていますか？	667	500	●
12	G0027	【Shall】使用前点検や定期点検についての記載	使用前の製品の点検事項や定期点検について記載されていますか？	667	500	●
12	G0035	【Shall】製品仕様の記載	製品の寸法や重量などの仕様が記載されていますか？	667	500	●
15	G0040	【Shall】製造や保証条件に関する記載	製造年月日、製造元または販売元、保証条件(例:保証期間、供給者以外の改造による失効)について記載されていますか？	556	0	●
16	G0029	【Shall】特定使用者に対する記載	製品のユーザに特定の使用者(子供、高齢者、身体障害者、ペースメーカー使用者)が想定され、特に安全上の警告が必要な場合、使用当事者の保護者・介護者などへの警情事項がまとめて記載されていますか？	514	250	●
17	G0018	【Shall】製品の誤用やリスクの記載	製品の合理的に予見可能な誤用、およびリスクが記述されていますか？	454	417	●
18	G0017	【Shall】異常状態の判断方法や処理についての記載	異常状態の判断方法(製品に表示されるエラーメッセージやランプ、ブザーの意味)や、異常時の処理について記載されていますか？	444	333	●
18	G0028	【Shall】特殊な使用方法についての記載	改造や安全機構を外すなど特殊な使用方法の禁止事項が記載されていますか？	444	583	●
20	G0002	【Shall】連絡先の記載	サポート窓口や連絡先、消耗品の購入先、および問い合わせ方法(電話、ファクス、Eメール、webサイトなど)が記載されていますか？	241	333	●

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

14. 重要度別ワーストランキング

重要度別ワーストランキング [必須S]【適合割合】

1/2

適合割合の評価点が大きい項目(適合改善の必要性が高いもの)から順にランキング表示しています。

適合割合【 :未適合 :一部適合 :ほぼ適合 】　適合品質【 :非常に悪い :悪い 】　重要度【 :必須L :必須S :推奨S :推奨D1 :推奨D2 :その他 】

適合割合

	コード	評価項目	評価内容	[illegible]	[illegible]	[illegible]
1	A0019	[Shall]複数の製品やオプション品の型番記載	同一マニュアル内に、複数の製品やオプション品、消耗品が記載される場合には、それらの型番を記載して特定できるようにしていますか?	1000	0	
1	G0021	[Shall]安全規格の記載	対象製品が安全認証されている場合、認証された安全規格の記載がありますか?	1000	0	
1	G0022	[Shall]経年劣化に関する注意の記載	製品の耐用年数や経年劣化に関する注意が記載されていますか?	1000	0	
1	G0023	[Shall]エネルギー消費量の記載	エネルギー消費量(消費電力など)とその測定条件が記載されていますか?	1000	0	
1	G0024	[Shall]設置場所や設置方法についての記載	設置場所や設置方法について記載されていますか?	1000	0	
1	G0025	[Shall]電力、ガス、水道、消耗品の供給(接続)方法の記載	電力、ガス、水道および消耗品(たとえば洗剤など)の供給(接続)方法について記載されていますか?	1000	0	
1	G0034	[Shall]交換部品/消耗品/付属品に関する記載	定期的あるいは所定年数で交換を必要とする部品や消耗品について記載されていますか?	1000	0	
1	G0037	[Shall]廃棄物の取り扱い方法についての記載	廃棄物の取り扱いの方法について記載されていますか?	1000	0	
1	G0038	[Shall]保守作業の記載	保守について説明されていますか?	1000	0	
10	G0036	[Shall]製品の廃棄やリサイクルに関する記載	製品の廃棄またはリサイクルの方法や、廃棄時の処理(取り外しておく部品、別途の廃棄処理を要する部品など)について記載されていますか?	[illegible]	750	
11	A0011	[Shall]専門用語の解説	必要に応じて、専門用語や略語が本文内や用語解説で説明されていますか?	[illegible]	1000	
12	G0019	[Shall]動作環境の記載	動作環境(使用条件)、保管条件などが記載されていますか?	778	375	
13	A0005	[Shall]電子媒体の入手方法	電子媒体の場合、ユーザーがマニュアルを入手できる方法が記載されていますか?	667	250	
13	G0026	[Shall]電源接続や使用燃料についての記載	電源接続や使用燃料などについて制限・禁止事項が記載されていますか?	667	500	
13	G0027	[Shall]使用前点検や定期点検についての記載	使用前の製品の点検事項や定期点検について記載されていますか?	667	500	
13	G0035	[Shall]製品仕様の記載	製品の寸法や重量などの仕様が記載されていますか?	667	500	
17	A0017	[Shall]トラブルシューティングの記載	トラブルシューティングの記載があり、ユーザー自身が対処可能な項目を識別していますか?	550	500	
17	G0040	[Shall]製造や保証条件に関する記載	製造年月日、製造元または販売元、保証条件(例:保証期間、供給者以外の改造による失効)について記載されていますか?	550	0	
19	G0029	[Shall]特定使用者に対する記載	製品のユーザに特定の使用者(子供、高齢者、身体障害者、ペースメーカー使用者)が想定され、特に安全上の警告が必要な場合、使用対象者の保護者・介護者などへの要請事項がまとめて記載されていますか?	514	250	
20	A0003	[Shall]マニュアルの保管上の注意	マニュアルの扱い(使用前に読むこと、すぐに取り出せる場所へ置くこと、大切に保管すること)について注意文を記載していますか?	454	264	

大 ← リスク → 小

2013.10.1 – 2013.10.1 00003　52

マニュアル診断報告書　規格別ワーストランキング

DHG ――― Corporate Risk Assessment Survey

14. 規格別ワーストランキング

規格別ワーストランキング [IEC 82079]【適合割合】　1/2

適合割合の評価点が大きい項目(適合改善の必要性が高いもの)から順にランキング表示しています。

適合割合【■:未適合 ■:一部適合 ■:ほぼ適合】　適合品質【■:非常に悪い ■:悪い】　重要度【●:必須L ●:必須S ●:推奨S ●:推奨D1 ●:推奨D2 ●:その他】

適合割合（リスク 大 ↑ ↓ 小）

	コード	リスク項目	リスク明細	適合割合評価点	適合品質評価点	重要度レベル
1	A0019	【Shall】複数の製品やオプション品の型番記載	同一マニュアル内に、複数の製品やオプション品、消耗品が記載される場合には、それらの型番を記載して特定できるようにしていますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0021	【Shall】安全規格の記載	対象製品が安全認証されている場合、認証された安全規格の記載がありますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0022	【Shall】経年劣化に関する注意の記載	製品の耐用年数や経年劣化に関する注意が記載されていますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0023	【Shall】エネルギー消費量の記載	エネルギー消費量(消費電力など)とその測定条件が記載されていますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0024	【Shall】設置場所や設置方法についての記載	設置場所や設置方法について記載されていますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0025	【Shall】電力、ガス、水道、消耗品の供給(接続)方法の記載	電力、ガス、水道および消耗品(たとえば洗剤など)の供給(接続)方法について記載されていますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0034	【Shall】交換部品/消耗品/付属品に関する記載	定期的あるいは所定年数で交換を必要とする部品や消耗品について記載されていますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0037	【Shall】廃棄物の取り扱い方法についての記載	廃棄物の取り扱いの方法について記載されていますか？	1000	0	●(必須S)
1	G0038	【Shall】保守作業の記載	保守について説明されていますか？	1000	0	●(必須S)
1	B0009	【Should】場合分けの表記	オプションによって操作が異なる場合は、表記が区別されていますか？	1000	0	●(推奨S)
11	G0036	【Shall】製品の廃棄やリサイクルに関する記載	製品の廃棄またはリサイクルの方法や、廃棄時の処理(取り外しておく部品、別途の廃棄処理を要する燃料など)について記載されていますか？	889	750	●(必須S)
12	A0011	【Shall】専門用語の解説	必要に応じて、専門用語や略語が本文内や用語解説で説明されていますか？	833	1000	●(必須S)
13	G0019	【Shall】動作環境の記載	動作環境(使用条件)、保管条件などが記載されていますか？	778	375	●(必須S)
14	A0005	【Shall】電子媒体の入手方法	電子媒体の場合、ユーザーがマニュアルを入手できる方法が記載されていますか？	667	250	●(必須S)
14	G0026	【Shall】電源接続や使用燃料についての記載	電源接続や使用燃料などについて制限・禁止事項が記載されていますか？	667	500	●(必須S)
14	G0027	【Shall】使用前点検や定期点検についての記載	使用前の製品の点検事項や定期点検について記載されていますか？	667	500	●(必須S)
14	G0035	【Shall】製品仕様の記載	製品の寸法や重量などの仕様が記載されていますか？	667	500	●(必須S)
18	A0017	【Shall】トラブルシューティングの記載	トラブルシューティングの記載があり、ユーザー自身が対処可能な項目を識別していますか？	556	500	●(必須S)
18	G0040	【Shall】製造や保証条件に関する記載	製造年月日、製造元または販売元、保証条件(例:保証期間、供給者以外の改造による失効)について記載されていますか？	556	0	●(必須S)
20	G0029	【Shall】特定使用者に対する記載	製品のユーザに特定の使用者(子供、高齢者、身体障害者、ペースペーカー使用者)が想定され、特に安全上の警告が必要な場合、使用当事者の保護者・介護者などへの要検事項がまとめて記載されていますか？	514	250	●(必須S)

2013.10.1 － 2013.10.1 00003　51

DHG Corporate Risk Assessment Survey

3. 格付け

格付け
B

適合状況	項目	偏差値			
		製品種別		マニュアル種別	
		適合割合	適合品質	適合割合	適合品質
総合適合状況	総合評価点	50	50	40	60
カテゴリ別適合状況	A.情報の適切さ(役に立つ)	50	50	40	60
	B.情報の正確さ(正しい)	50	50	40	40
	C.分かりやすさ(文章表現)	50	50	40	60
	D.分かりやすさ(ビジュアル表現)	50	50	58	39
	E.探しやすさ(検索性)	50	50	60	60
	F.取扱いやすさ(提供形態)	50	50	60	60
	G.安全さ(ユーザー保護)	50	50	40	60
	H.魅力的か(デザイン性)	50	50	40	40
重要度別適合状況	必須L	50	50	40	50
	必須S	50	50	40	60
	推奨S	50	50	40	40
	推奨D1	50	50	60	40
	推奨D2	50	50	40	40
	その他	—	—	—	—
規格別適合状況	IEC 82079-1	50	50	40	60
	ANSI Z535.6	50	50	60	60
	JIS C 0457	50	50	40	60

CONFIDENTIAL

DHG　Corporate Risk Assessment Survey

8. 全項目　総合変化ワーストランキング

2/8

適合割合

	コード	評価項目	評価内容	旧適合	新適合	差異	旧品質	新品質	差異	重要度レベル
8	G0015	[Shall]PL安全対策上の記載位置	PL安全対策上の記述が、マニュアルの冒頭と本文中の適切な箇所(注意や警告が必要な操作手順の前等)に記載されていますか？ また、クイックマニュアルが存在する場合、安全対策上の記述がありますか？	667	181	-486	375	250	-125	
8	G0023	[Shall]エネルギー消費量の記載	エネルギー消費量(消費電力など)とその測定条件が記載されていますか？	667	667	0	28	509	481	
8	G0026	[Shall]電源接続や使用燃料についての記載	電源接続や使用燃料などについて制限・禁止事項が記載されていますか？	667	231	-436	139	176	37	
8	G0033	[Shall]非常時の安全に関する記載	天災・地震など非常時の安全確保に必要な処置について記載されていますか？	667	778	111	28	625	597	
8	G0038	[Shall]保守作業の記載	保守について説明されていますか？	667	130	-537	185	28	-157	
8	G0040	[Shall]製造や保証条件に関する記載	製造年月日、製造元または販売元、保証条件(例：保証期間、供給者以外の改造による失効)について記載されていますか？	667	500	-167	28	375	347	
8	E0013	[Should]時系列に応じた記載	据え付け・組み立て・使用方法・保管・修理等、時系列の手順に応じた構成となっていますか？	667	444	-223	417	176	-241	
8	G0042	[Should]警告ラベルの貼付位置および内容の記載	警告ラベルの貼付位置とその内容について記載されていますか？	667	565	-102	333	500	167	
8	E0009	[Recommend]タブの設定	紙マニュアルの場合は、適切な階層レベルでインデックス(タブ)が設けられていますか？	667	556	-111	264	583	319	
24	E0014	[Shall]ハイパーリンクの利用	電子媒体には、関連情報をリンクする相互参照(ハイパーリンク)がありますか？	565	130	-435	264	185	-79	
24	G0010	[Shall]安全警告記号の表記	北米向け製品の場合、シグナルワードに付けられた安全警告記号の位置やサイズは適切ですか？	565	454	-111	250	750	500	
24	H0003	[Shall]魅力的なページレイアウト	効果的なページレイアウトになっていますか？	565	130	-435	28	426	398	
24	E0006	[Recommend]参照先の記載	必要に応じて、同一マニュアル内に参照先を記載していますか？また、分冊の場合には、他のマニュアルの参照先を記載していますか？	565	28	-537	389	352	-37	
28	A0004	[Shall]公用語の採用	製品が販売される国の公用語を採用していますか？	556	333	-223	833	514	-319	
28	A0011	[Shall]専門用語の解説	必要に応じて、専門用語や略語が本文内や用語解説で説明されていますか？	556	231	-325	269	185	-84	
28	A0019	[Shall]複数の製品やオプション品の型番記載	同一マニュアル内に、複数の製品やオプション品、消耗品が記載される場合には、それらの型番を記載して特定できるようにしていますか？	556	343	-213	583	28	-555	

大 ↑ リスク ↓ 小

マニュアル診断報告書

Corporate Risk Assessment Survey

5. カテゴリ別品質マップ　変化量ベスト

カテゴリ別品質マップ　変化量ベスト [G.安全さ(ユーザー保護)]

●:必須L ●:必須S ●:推奨S ●:推奨D1 ●:推奨D2 ●:その他

◆: 2014/02/01 – 2014/02/02 ●: 2014/02/03 – 2014/02/04

X軸: 0, 100, 200, 300, 400, 500, 600, 700, 800, 900, 1000（適合 / ほぼ適合 / 一部適合 / 未適合）

Y軸: 0, 100, 200, 300, 400, 500, 600, 700, 800, 900, 1000

適合品質

【非常に悪い】875以上～1001未満
【悪い】625以上～875未満
【普通】375以上～625未満
【良い】125以上～375未満
【非常に良い】1以上～125未満
【該当しない】0以上～1未満

適合割合

【該当しない】0以上～1未満
【適合】1以上～167未満
【ほぼ適合】167以上～500未満
【一部適合】500以上～833未満
【未適合】833以上～1001未満